



A. 1690

๒๐ เม.ย. ๒๕๖๓

สำนักอธิบดี

วันที่ ๒๐ เม.ย. ๒๕๖๓

เวลา 14.40

เลขที่รับ 833

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ โทรศัพท์ ๒๒๒๑

ที่ รง ๐๕๐๗/๑๓๘๒

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๓)

เรียน อธิบดี

๑. เรื่องเดิม

กรมฯ มีคำสั่ง ที่ ๑๖๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ปรับปรุงศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๒. ข้อยางาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๓) กรมฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัย จำนวน ๑๖ เรื่อง จำแนกได้ ดังนี้ (ตารางเอกสารแนบ)

๒.๑ เป็นเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในราชการส่วนกลาง จำนวน ๕ เรื่อง ในราชการส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๑ เรื่อง

๒.๒ หนังสือร้องเรียนมีการระบุชื่อ นามสกุล ผู้ร้องเรียนชัดเจน จำนวน ๑๐ เรื่อง เป็นบัตรสนเท่ห์หรือไม่มีการระบุชื่อ นามสกุล และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง และเป็นการร้องเรียนทางโทรศัพท์ต่อกลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ ๑ เรื่อง

๒.๓ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการประชาชน จำนวน ๘ เรื่อง และเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมอื่น ๆ จำนวน ๘ เรื่อง โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริต และผลประโยชน์ทับซ้อน

๓. ปัญหาอุปสรรค

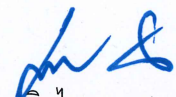
เนื่องจากช่วงไตรมาสแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กองการเจ้าหน้าที่มีปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณที่ได้รับ ประกอบกับตั้งแต่ต้นปี ๒๕๖๓ เป็นต้นมา ประเทศไทยประสบปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ส่งผลให้การดำเนินการสืบสวนเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า นอกจากนี้มีสถิติเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๕ เรื่อง มีบางเรื่องที่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน บางรายไม่มีเบอร์โทรศัพท์และที่อยู่สำหรับการติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมทำให้การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร

๔. ข้อพิจารณา

กองการเจ้าหน้าที่พิจารณาจากสถิติเรื่องร้องเรียนตามข้อรายงาน ๒.๑ - ๒.๓ แล้วพบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๓) มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการประชาชนคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ พฤติกรรมไม่เหมาะสมอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ การจัดซื้อจัดจ้างคิดเป็นร้อยละ ๐ การทุจริตคิดเป็นร้อยละ ๐ และผลประโยชน์ทับซ้อนคิดเป็นร้อยละ ๐ จึงสรุปได้ว่าช่วงเวลาดังกล่าวกรมฯ มีสถิติปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการประชาชน เช่น ผู้รับบริการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่มีขอบเขตไม่...

พูดจาไม่ดี กิริยามารยาทไม่เหมาะสม ไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมอื่น ๆ เช่น ฝ่าฝืนคุณธรรม จริยธรรม ผิดระเบียบราชการค่อนข้างสูง ส่วนเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริต และผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียน จึงสะท้อนให้เห็นว่ามาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตของกรมฯ เป็นไปในทิศทางที่ดี อย่างไรก็ตามเพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการปรับปรุงเป็นประโยชน์ กับประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตลอดจนเพื่อให้สถิติเรื่องร้องเรียนลดลง เห็นควรมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรกรมฯ กลุ่มเป้าหมายผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนได้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยการพัฒนาสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน เทคนิคการให้บริการ การมีจิตบริการที่ดี มีการควบคุมภาวะอารมณ์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องภายใต้การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา รวมถึง ให้ความสำคัญกับปัญหาและผลกระทบจากการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน มีมาตรการป้องกันและติดตาม ผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เห็นควรนำข้อมูลรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ครั้งปีแรก (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๓) เผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้อง ได้รับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นายเกริกไกร นาสมนต์)
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ x

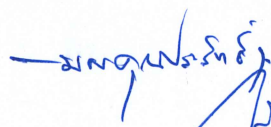

20 เม.ย. 2563

เห็นชอบ-ดำเนินการ


(นายอภิญา สุจริตานันท์)
อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

-จรณ
-สมทบผู้ลงนามรับใช้ ดินแดน


๒๑ เม.ย. ๒๕๖๓

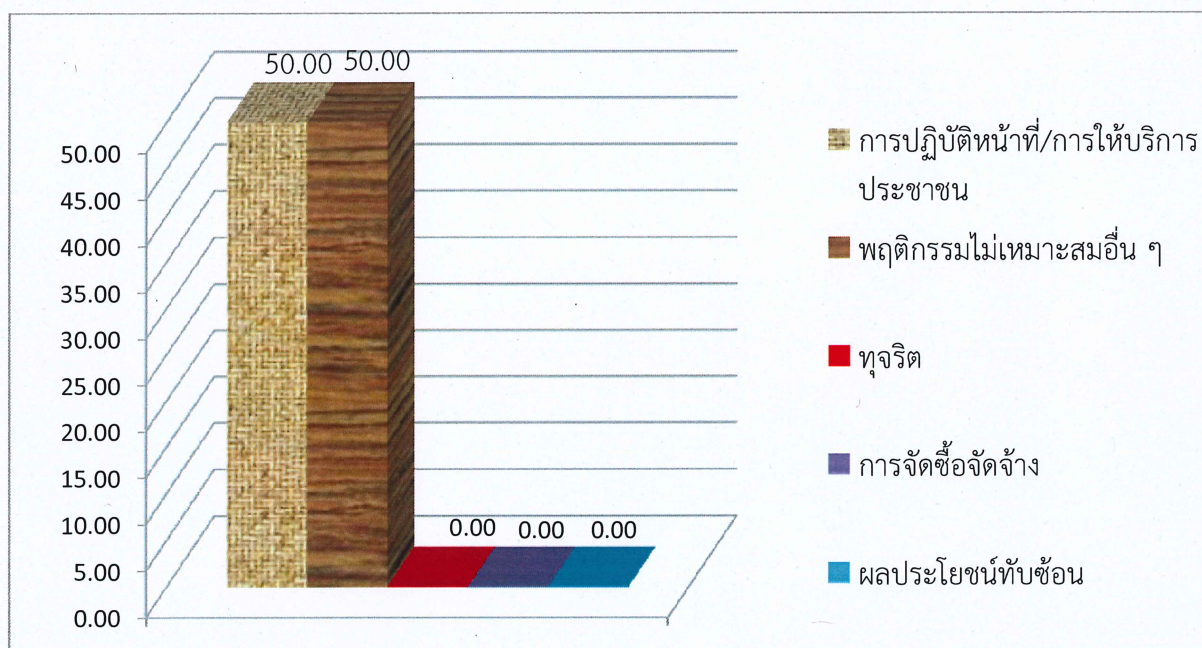

สมทบผู้ลงนามรับใช้ ดินแดน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือนแรก (ต.ค. ๒๕๖๒ - มี.ค. ๒๕๖๓)

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	จำนวนข้อร้องเรียน			ผลการดำเนินการ			
	จำนวนเรื่องทั้งหมด	ราชการส่วนกลาง	ราชการส่วนภูมิภาค	การตอบกลับผู้ร้อง		การดำเนินการ	
				จำนวนการตอบกลับผู้ร้องภายในระยะเวลาที่กำหนด	จำนวนบัตรสนเท่ห์ที่ไม่สามารถตอบกลับผู้ร้องได้	จำนวนเรื่องที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	จำนวนเรื่องที่ยู่ระหว่างดำเนินการ
๑. ที่มา							
๑.๑ เว็บไซต์ labour.go.th หรือ E-mail	-	-	-	-	-	-	-
๑.๒ เว็บไซต์ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-
๑.๓ ตู้ ปณ.1111 (สปน.)	-	-	-	-	-	-	-
๑.๔ หนังสือร้องเรียน	๑๕	๔	๑๑	๑๐	๕	๓	๑๒
๑.๕ โทรศัพท์	๑	๑	-	๑	-	-	๑
๑.๖ ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-	-	-	-	-	-
๑.๗ สื่อสังคมออนไลน์	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๑๖	๕	๑๑	๑๑	๕	๓	๑๓
		๑๖		๑๖		๑๖	
๒. ประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์							
๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการประชาชน เช่น ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ พุดจาไม่ดี กิริยามารยาทไม่เหมาะสม ไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น	๘	๔	๔	๘	-	-	๘
๒.๒ การจัดซื้อจัดจ้าง เช่น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างไม่โปร่งใส การกระทำที่มุ่งหมายมิให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม เป็นต้น	-	-	-	-	-	-	-
๒.๓ การทุจริต เช่น อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ	-	-	-	-	-	-	-
๒.๔ ผลประโยชน์ทับซ้อน เช่น การใช้ทรัพย์สินราชการโดยมิชอบ	-	-	-	-	-	-	-
๒.๕ พฤติกรรมไม่เหมาะสมอื่น ๆ ๒.๕.๑ กระทำผิดระเบียบราชการ/กฎหมาย ๒.๕.๒ คุณธรรม จริยธรรม อื่น ๆ	๘	-	๘	๓	๕	๓	๕
รวม	๑๖	๔	๑๒	๑๑	๕	๓	๑๓
				๑๖		๑๖	
๓. ปัญหาอุปสรรค							
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือนแรก (ต.ค.๒๕๖๒ - มี.ค.๒๕๖๓) พบว่ามีเรื่องร้องเรียนที่มีการระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน จำนวน ๑๑ เรื่อง มีเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการระบุชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์) จำนวน ๕ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๓ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๑๓ เรื่อง ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินการ คือ ช่วงไตรมาสแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กองการเจ้าหน้าที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณที่ได้รับ ประกอบกับตั้งแต่ต้นปี ๒๕๖๓ เป็นต้นมา กรมฯ ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ส่งผลให้การสืบสวนเรื่องร้องเรียนเกิดความล่าช้าไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร							
๔. ข้อเสนอแนะ							
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือนแรก (ต.ค.๒๕๖๒ - มี.ค.๒๕๖๓) พบว่ามีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการประชาชนคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ พฤติกรรมไม่เหมาะสมอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ การจัดซื้อจัดจ้างคิดเป็นร้อยละ ๐ การทุจริตคิดเป็นร้อยละ ๐ และผลประโยชน์ทับซ้อนคิดเป็นร้อยละ ๐ สะท้อนให้เห็นว่ามาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมฯ เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ส่วนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการ และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอื่น ๆ ยังมีสถิติสูง จึงควรพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ในด้านดังกล่าวให้มากขึ้น และยังคงให้ความสำคัญกับการป้องกันการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อนอย่างต่อเนื่องต่อไป							

กราฟสถิติข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบ 6 เดือน (ต.ค.2562 - มี.ค.2563)

เรื่องร้องเรียน	ร้อยละ
การปฏิบัติหน้าที่/การให้บริการประชาชน	50.00
พฤติกรรมไม่เหมาะสมอื่น ๆ	50.00
ทุจริต	0.00
การจัดซื้อจัดจ้าง	0.00
ผลประโยชน์ทับซ้อน	0.00



สถิติเรื่องร้องเรียน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

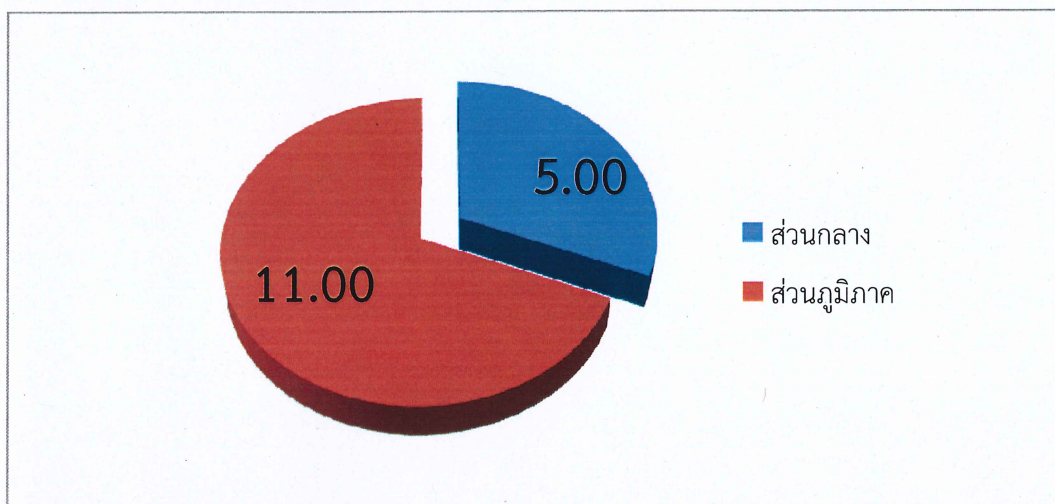
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบ 6 เดือน

(ต.ค.2562 - มี.ค.2563)

แยกตามประเภทพื้นที่การร้องเรียน

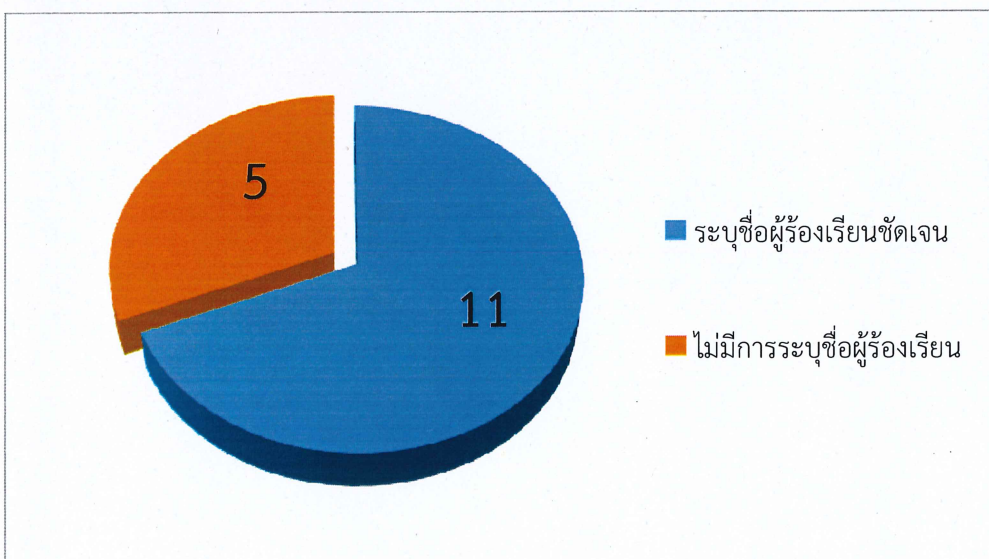
ตารางที่ 1 จำแนกตามพื้นที่

พื้นที่	ร้อยละ
ส่วนกลาง	5.00
ส่วนภูมิภาค	11.00



ตารางที่ 2 ลักษณะการร้องเรียน

ลักษณะการร้องเรียน	เรื่อง
ระบุชื่อผู้ร้องเรียนชัดเจน	11
ไม่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน	5



ตารางที่ 3 จำแนกตามวิธีการร้องเรียน

วิธีการร้องเรียน	เรื่อง
ทำหนังสือถึงหน่วยงาน	15
โทรศัพท์	1
เว็บไซต์ สปน.	0

